

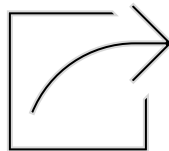


Πανεπιστήμιο
Ιωαννίνων



**ΠΡΟΤΥΠΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ/ΤΡΙΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ**

Απόφαση Συγκλήτου 1139/08-11-2022



ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022

Έκδοση 1η

Περιεχόμενα

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός	3
ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί.....	3
ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής	5
ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων	6
ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης	7
ΑΡΘΡΟ 6: Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων	7
ΑΡΘΡΟ 7: Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού	8

ΑΡΘΡΟ 1: Σκοπός

Ο παρών Κανονισμός Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων (ΚΔΠΕ) των φοιτητών/τριών, συντάσσεται στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) και της βελτίωσης του παραγόμενου έργου του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Σκοπός του ΚΔΠΕ είναι να διασφαλιστεί, μέσω ενός μηχανισμού διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών των ακαδημαϊκών Τμημάτων προς όλους/ες τους/τις φοιτητές/τριες, που συμμετέχουν στα Προγράμματα Σπουδών.

Ειδικότεροι στόχοι θέσπισης του ΚΔΠΕ είναι να οριστούν προκειμένου να εφαρμοστούν οι διαδικασίες για την αξιόπιστη, συστηματική και διαρκώς βελτιούμενη αντιμετώπιση δυσκολιών, που συναντά ο/η φοιτητής/τρια κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της. Επίσης, να καθοριστούν τα κανονιστικά πρότυπα μέσω των οποίων θα γίνεται πιο αξιόπιστη, εύχρηστη και συστηματική η ανάλυση και αντιμετώπιση των παραπόνων και ενστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν σε κάθε φοιτητή/τρια, ώστε να συμβάλλουν στη βελτίωση της μαθησιακής και διδακτικής εμπειρίας του/της, καθώς και στην εύρυθμη λειτουργία όλων των Προγραμμάτων Σπουδών των Τμημάτων του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων. Επιπροσθέτως, θα δημιουργηθεί ένα πλαίσιο στήριξης με βάση τον/την φοιτητή/τρια, το οποίο θα συμβάλλει στον επανασχεδιασμό και στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων σπουδών και υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 2: Ορισμοί

Ως παράπονο ορίζεται η έκφραση διαμαρτυρίας (προφορική ή γραπτή) ενός/μιας φοιτητή/τριας, σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων ακαδημαϊκών και διοικητικών υπηρεσιών ακαδημαϊκών Τμημάτων του Πανεπιστημίου.

Ως ένσταση ορίζεται κάθε γραπτή διατύπωση αντίρρησης ή αμφιβολίας από τον/την φοιτητή/τρια αναφορικά με εκκρεμή ή προβληματική επίλυση του ζητήματος/προβλήματος που τον/την απασχολεί.

Οι λόγοι με βάση τους οποίους οι φοιτητές/τριες θα διατυπώσουν και θα υποβάλουν είτε γραπτά είτε προφορικά παράπονα, σχετίζονται με:

1) Προβλήματα που προκύπτουν από ενέργειες ή αποφάσεις μέλους του Τμήματος ή συλλογικού οργάνου. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- ✓ Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση κανονισμών σπουδών και φοίτησης.
- ✓ Προβλήματα που προκύπτουν από τη μη τήρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στη διδασκαλία και την έρευνα.
- ✓ Προβλήματα που αφορούν σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.
- ✓ Προβλήματα στην αλληλεπίδραση φοιτητή/τριας-διδάσκοντα.
- ✓ Προβλήματα που αφορούν στο πνεύμα συνεργασίας ανάμεσα στους φοιτητές και στα μέλη του επιστημονικού προσωπικού της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και στην ισότιμη αντιμετώπιση όλων των φοιτητών/τριών.
- ✓ Θέματα, που προκύπτουν από τη μη τήρηση της συνέπειας (ωράρια, μη έγκαιρη γνωστοποίηση αλλαγών, έκτακτη αντικατάσταση διδάσκοντα κ.λπ.), που αφορούν στην εκπαιδευτική διαδικασία.
- ✓ Θέματα που προκύπτουν από ανάρμοστη συμπεριφορά του ακαδημαϊκού προσωπικού ή θέματα παρενόχλησης οποιασδήποτε φύσης.
- ✓ Προβλήματα που αφορούν στην εφαρμογή της μαθησιακής διαδικασίας, όπως η αργοπορημένη ανταπόκριση στην ανάθεση ή βαθμολόγηση των εργασιών ή/και γραπτών εξετάσεων, επίλυση αποριών, ή παροχή διευκρινήσεων κ.λπ.

2) Προβλήματα στην επικοινωνία φοιτητών/τριών με τις διοικητικές υπηρεσίες του Τμήματος ή και του Ιδρύματος που οφείλονται ενδεικτικά:

- ✓ Στην ανάρμοστη συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων.
- ✓ Στην αργοπορημένη ή ελλιπή ανταπόκριση των διοικητικών υπαλλήλων.

3) Προβλήματα, που αφορούν σε κτιριακές και υλικοτεχνικές υποδομές του Τμήματος ή και του Ιδρύματος. Τα προβλήματα αυτά μπορεί (ενδεικτικά) να είναι:

- ✓ Ανεπάρκειες εγκαταστάσεων (θέρμανση, εξαερισμός, θέσεις, αμφιθέατρα, εργαστήρια κ.λπ).
- ✓ Ελλείψεις στην υλικοτεχνική υποδομή (εξοπλισμός, προσβασιμότητα κ.λπ.) που δυσκολεύουν τον/την φοιτητή/τρια στην καθημερινότητά του/της και στις σπουδές του/της.
- ✓ Δυσκολίες, που προκύπτουν από ελλείψεις στις παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, που υποστηρίζουν τη λειτουργία των Τμημάτων.

4) Προβλήματα, που προκύπτουν στις σχέσεις μεταξύ των φοιτητών/τριών. Ενδεικτικά μπορεί να είναι:

- ✓ Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ των φοιτητών/τριών για ακαδημαϊκά θέματα.
- ✓ Θέματα, που προκύπτουν από τη συνεργασία μεταξύ φοιτητών/τριών και συλλογικών τους οργάνων.

5) Άλλα θέματα που αφορούν (ενδεικτικά) σε προσβολή/οικειοποίηση των πνευματικών δικαιωμάτων.

ΑΡΘΡΟ 3: Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, απευθύνεται σε όλο τον ενεργό φοιτητικό πληθυσμό των τριών κύκλων σπουδών των Τμημάτων του Πανεπιστημίου. Οι φοιτητές οφείλουν πριν υποβάλουν το παράπονο ή την ένσταση τους να μελετήσουν τους Οδηγούς και τους γενικούς και ειδικούς Κανονισμούς Σπουδών των Προγραμμάτων Σπουδών στα οποία φοιτούν, καθώς και τους γενικούς Κανονισμούς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ως αρμόδιο όργανο σε κάθε Ακαδημαϊκό Τμήμα για την παρακολούθηση και ορθή εφαρμογή της διαδικασίας διαχείρισης των φοιτητικών παραπόνων και ενστάσεων, ορίζεται η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων. Κατά την εφαρμογή της διαδικασίας σε όλα της τα στάδια, οι εμπλεκόμενοι έχουν την υποχρέωση της τήρησης και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως αυτή καθορίζεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασία υποβολής των παραπόνων και των ενστάσεων

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων και ενστάσεων στοχεύει στον καθορισμό ενεργειών προκειμένου ο/η φοιτητής/τρια να μπορέσει να επικοινωνήσει τα ζητήματα, που τον απασχολούν καθώς και στην επίλυσή τους. Η διαδικασία αναπτύσσεται σε βήματα:

Πριν γίνει κάθε ενέργεια γραπτής διατύπωσης οποιοδήποτε παραπόνου ή ένστασης, ως πρώτο στάδιο-βήμα θα πρέπει ο/η φοιτητής/τρια, ανάλογα με τη φύση του παραπόνου του/της, να επικοινωνήσει με μέλος ΔΕΠ/ΕΔΙΠ ή με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο του/της, ο οποίος σύμφωνα με τον κανονισμό του Πανεπιστημίου (απόφαση Συγκλήτου 1104/30-03-2021) συζητάει με τον/την φοιτητή/τρια για οποιοδήποτε θέμα δημιουργεί εμπόδια στις σπουδές του/της και άπτονται των αρμοδιοτήτων του Ακαδημαϊκού Συμβούλου. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί μέσω της παραπάνω άτυπης διαδικασίας ή προκύπτει σύγκρουση αρμοδιοτήτων ή ρόλων με τον Ακαδημαϊκό Σύμβουλο, τότε, ακολουθείται η παρακάτω γραπτή/τυπική διαδικασία:

ΒΗΜΑ 1^ο: Ο/η φοιτητής/τρια καταγράφει το ζήτημα που τον/την απασχολεί στο Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων (Έντυπο Α10β) και το υποβάλλει στη Γραμματεία του Τμήματος του/της. Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί άτυπη διαδικασία επίλυσης, θα πρέπει να αναφέρεται στο Έντυπο και η διαδικασία ακρόασης και διαμεσολάβησης, που ακολουθήθηκε.

ΒΗΜΑ 2^ο: Η Γραμματεία του Τμήματός, αφού πρωτοκολλήσει το Έντυπο Υποβολής Παραπόνων και Ενστάσεων που συμπλήρωσε ο/η φοιτητής/τρια, το διαβιβάζει στην Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων του Τμήματος. Αυτή με την σειρά της, εξετάζει τις διαστάσεις τους προβλήματος που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να το επιλύσει, παραπέμποντας το, όταν χρειάζεται, σε οποιοδήποτε αρμόδιο μέλος ή όργανο του Τμήματος ή στη Συνέλευση του Τμήματος ή σε αρμόδια υπηρεσία ή δομή του Ιδρύματος. Μπορεί ανάλογα με τη φύση του προβλήματος η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων να καλεί σε κατ' ιδίαν συνάντηση τον/την ενδιαφερόμενο φοιτητή/τρια για να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερωθεί έγκαιρα και με τον προσφορότερο τρόπο για την ώρα και την ημέρα της συνάντησης, καθώς και για τους συμμετέχοντες που θα παρίστανται σε αυτή.

Στο πλαίσιο του 2^{ου} βήματος, εάν η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων δεν έχει επιλύσει το ζήτημα και η κατάσταση παραμένει προβληματική ή η προσφερόμενη λύση δεν ικανοποιεί τον/την

φοιτητή/τρια, τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να υποβάλει εκ νέου το θέμα που τον/την απασχολεί στη Συνέλευση του Τμήματος ακολουθώντας την διαδικασία που αναφέρεται στο 1^ο Βήμα, προσθέτοντας επιπλέον τις ενέργειες, που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.

ΒΗΜΑ 3^ο: Στην περίπτωση, που το ζήτημα παραπεμφθεί στη Συνέλευση του Τμήματος οι όποιες αποφάσεις σχετίζονται με την επίλυσή του είναι οριστικές και αμετάκλητες. Αν η υπόθεση είναι σύνθετη, η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να παραπέμψει την υπόθεση σε άλλο όργανο ή δομή του Πανεπιστημίου. Αν η επίλυση του ζητήματος επιτευχθεί χωρίς την παραπομπή του στη Συνέλευση του Τμήματος, τότε η υπόθεση κλείνει.

Στην περίπτωση, που έχουν εφαρμοστεί όλες οι παραπάνω διαδικασίες αλλά ο/η φοιτητής/τρια εξακολουθεί να διαφωνεί με την απόφαση της επίλυσης του ζητήματος, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη ακαδημαϊκών υποθέσεων του Πανεπιστημίου για εκ νέου διευθέτηση.

ΑΡΘΡΟ 5: Δικαίωμα ενημέρωσης

Ο/Η φοιτητής/τρια θα πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως από το Τμήμα σε χρονικό διάστημα 20 ημερών από την υποβολή του παραπόνου του/της για τις ενέργειες που έχουν γίνει, καθώς και για όποια απόφαση ελήφθη για το ζήτημα του/της. Σε περίπτωση όπου ο/η φοιτητής/τρια δεν λάβει την απάντηση στο ανωτέρω χρονικό διάστημα, μπορεί να απευθυνθεί στον/στην αντιπρύτανη των ακαδημαϊκών υποθέσεων για την περαιτέρω διευθέτηση του παραπόνου του/της.

ΑΡΘΡΟ 6: Αποτίμηση της εφαρμογής της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και ενστάσεων

Κρίνεται σκόπιμο να εφαρμοστούν ενέργειες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην βελτιστοποίηση της διαδικασίας επίλυσης παραπόνων και ενστάσεων. Τα παράπονα και οι ενστάσεις που υποβάλλονται μέσω τη γραπτής/τυπικής διαδικασίας, θα πρέπει να καταχωρίζονται και να ταξινομούνται ηλεκτρονικά, προκειμένου τα αποτελέσματα από την επίλυση τους να είναι μετρήσιμα, αξιολογήσιμα και συγκρίσιμα, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά (Έντυπο Α10γ).

Η Επιτροπή Φοιτητικών Ζητημάτων προβαίνει σε αποτίμηση και ταξινόμηση των παραπόνων και των ενστάσεων. Προτείνεται να ταξινομεί τα παράπονα και τις ενστάσεις όσον αφορά την προέλευσή τους (διδασκτικό-ακαδημαϊκό περιβάλλον, διοικητικές υπηρεσίες, υποδομές Τμήματος, προβλήματα συνεργασίας μεταξύ φοιτητών) και να προβαίνει στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας. Στο παραπάνω πλαίσιο και με τη λήξη κάθε ακαδημαϊκού έτους η Επιτροπή συντάσσει αναφορά που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές στο Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που εξετάστηκαν, σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία από το Τμήμα.
- Το σύνολο των παραπόνων και ενστάσεων των φοιτητών που μετά την εξέτασή τους επιλύθηκαν από το Τμήμα ή το Ίδρυμα.

ΑΡΘΡΟ 7: Έγκριση-τροποποίηση παρόντος κανονισμού

Ο πρότυπος κανονισμός εγκρίνεται στην υπ. Αριθμόν 1139/08-11-2022 απόφαση της Συγκλήτου και μπορεί να **τροποποιηθεί** και να **αναθεωρηθεί** σύμφωνα με απόφαση της Συγκλήτου.



Ημερομηνία: _____

Αριθμ. Πρωτ.: _____

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΦΟΙΤΗΤΗ/ΤΡΙΑΣ

Προς Γραμματεία Τμήματος : _____

Στοιχεία Ταυτότητας Φοιτητή/τριας

Όνομα: _____ Επώνυμο: _____

Αριθμός Μητρώου: _____ Τηλέφωνο: _____ E-mail: _____

Έτος Φοίτησης: _____

Το ζήτημα που απασχολεί τον/την φοιτητή/τρια αφορά σε :

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ-ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ | <input type="checkbox"/> |
| ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> |
| ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ | <input type="checkbox"/> |
| ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΦΟΙΤΗΤΩΝ | <input type="checkbox"/> |

Άλλο (περιγραφή)

Σύνοψη του παραπόνου/προβλήματος

(Παρακαλούμε περιγράψτε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημα/ παράπονο που σας απασχολεί)



Περιγραφή διαδικασίας ακρόασης και διαμεσολάβησης που ακολουθήθηκε:

(Παρακαλούμε περιγράψτε συνοπτικά το αρμόδιο όργανο που απευθυνθήκατε (π.χ. Πρόεδρο Τμήματος, διδάσκοντα, Ακαδημαϊκό Σύμβουλο κ.λπ.) για το πρόβλημα/παράπονο που σας απασχολεί και ποιες ενέργειες πραγματοποιήθηκαν για την επίλυση του)

Με την υπογραφή της παρούσας αίτησης δηλώνω ότι συναινώ ρητά, ελεύθερα και ανεπιφύλακτα και αποδέχομαι τη συλλογή, επεξεργασία και φύλαξη των προσωπικών μου δεδομένων αποκλειστικά και μόνο με στόχο την περαίωση της ανωτέρω διαδικασίας.

Ιωάννινα,

Ο/Η αιτών/ούσα

(Ονοματεπώνυμο-υπογραφή)

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του Ν.4624/19 και του Κανονισμού (ΕΕ)2016/2019. Το Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων συλλέγει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα αποκλειστικά στο πλαίσιο της υλοποίησης του σκοπού της παρούσας διαδικασίας. Για το χρονικό διάστημα που τα προσωπικά δεδομένα θα παραμείνουν στη διάθεση του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων το υποκείμενο έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα δικαιώματά του σύμφωνα με τους όρους του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα 2016/679 (Ε.Ε.) και τα οριζόμενα στα άρθρα 34 και 35 Ν. 4624/2019. Υπεύθυνη Προσωπικών Δεδομένων του Ιδρύματος είναι η κα. Σταυρούλα Σταθαρά (email: dpo@uoi.gr).



ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ

(αφορά τα παράπονα/ενστάσεις που υποβλήθηκαν από τους φοιτητές/τριες στο Τμήμα και έχουν λάβει αριθμό πρωτοκόλλου)

Τμήμα _____

Ακαδημαϊκό έτος _____

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ ΠΕΔΙΑ:

	Συνολικός αριθμός*	Κατηγοριοποίηση παραπόνου ως προς**:			
		Ακαδημαϊκό /διδασκτικό περιβάλλον	Διοικητικές υπηρεσίες Τμήματος	Υποδομές Τμήματος	Συνεργασία μεταξύ φοιτητών
Σύνολο παραπόνων: (Το σύνολο των ενστάσεων, παραπόνων, συστάσεων κ.λπ. που υποβλήθηκαν από τους/τις φοιτητές/τριες κατά το ακαδημαϊκό έτος αναφοράς, δηλ. από 1/9 έως και 31/8 του έτους αναφοράς)	*	**	**	**	**
Εξετασθέντα παράπονα: (Το σύνολο των ενστάσεων, παραπόνων, συστάσεων κ.λπ. των φοιτητών/τριών τα οποία εξετάσθηκαν σύμφωνα με την προβλεπόμενη διαδικασία κατά το ακαδημαϊκό έτος αναφοράς, δηλ. από 1/9 έως και 31/8 του έτους αναφοράς)	*	**	**	**	**
Αποδεκτά παράπονα: (Το σύνολο των ενστάσεων, παραπόνων, συστάσεων κ.λπ. των φοιτητών/τριών που μετά την εξέταση τους επιλύθηκαν από το Τμήμα, κατά το ακαδημαϊκό έτος αναφοράς δηλ. από 1/9 έως και 31/8 του έτους αναφοράς)	*	**	**	**	**

* Υποχρεωτική συμπλήρωση πεδίου διότι αφορά την ΕΘΑΑΕ

** Προαιρετική κατηγοριοποίηση και συμπλήρωση πεδίου

Ο/Η συντονιστής/τρια
Επιτροπής Φοιτητικών Ζητημάτων

**Εσωτερικός Κανονισμός λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
φοιτητών/τριών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Ατμοσφαιρικές Επιστήμες και Περιβάλλον»**

Ο κανονισμός παραπόνων και ενστάσεων αναφέρεται στη διαδικασία διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων των μεταπτυχιακών φοιτητών του Τμήματος, τα οποία άπτονται ακαδημαϊκών ή/και διοικητικών θεμάτων.

Συγκεκριμένα, οι φοιτητές/τριες μπορούν να απευθυνθούν, σε πρώτη φάση, προφορικά ή γραπτά (μέσω e-mail), στο/στη Διευθυντή/τρια της ΣΕΜΣ του αντίστοιχου ΠΜΣ για οποιοδήποτε ακαδημαϊκό ή διοικητικό θέμα αφορά τις σπουδές τους και δε μπορεί να επιλυθεί με μια απλή επικοινωνία με τους διδάσκοντες ή τη Γραμματεία του Τμήματος (π.χ. θέματα συμπεριφοράς ή ελλιπούς καθοδήγησης διδακτικού ή διοικητικού προσωπικού, θέματα που αφορούν στην αξιολόγησή τους, κλπ.). Ο/Η Διευθυντής/τρια της ΣΕΜΣ, ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, προσπαθεί να το επιλύσει σε συνεννόηση με το/τη φοιτητή/τρια, το διδακτικό προσωπικό, τον Πρόεδρο και τη Γραμματεία του Τμήματος.

Σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος με την παραπάνω διαδικασία, οι φοιτητές/τριες μπορούν να κατεβάσουν το έντυπο υποβολής παραπόνων και ενστάσεων από την ιστοσελίδα του Τμήματος Φυσικής και να το υποβάλουν στη Γραμματεία του Τμήματος σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στο εν λόγω έντυπο, καλούνται να καταγράψουν, με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα, το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν. Στη συνέχεια, η Γραμματεία το διαβιβάζει στο/στη Διευθυντή/τρια της ΣΕΜΣ του αντίστοιχου ΠΜΣ του Τμήματος. Ο/Η Διευθυντής/τρια καλεί σε συνεδρίαση τη ΣΕΜΣ, η οποία αποφασίζει για τον τρόπο αντιμετώπισης του προβλήματος.

Σε περίπτωση κατά την οποία η ΣΕΜΣ δε μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα εξαιτίας της πολυπλοκότητάς του, το προωθεί στον/στην Πρόεδρο του Τμήματος. Αν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δε μπορεί (λόγω αναρμοδιότητας) να ανταποκριθεί στο αίτημα του/της φοιτητή/τριας, τότε αναζητείται η συνδρομή ανώτερων διοικητικών οργάνων, όπως κατά περίπτωση, η Συνέλευση του Τμήματος, το Πρυτανικό Συμβούλιο ή η Νομική Υπηρεσία του Ιδρύματος.

Ο/η φοιτητής/τρια ενημερώνεται για την έκβαση της διαχείρισης της αίτησής/ένστασής του/της και, σε περίπτωση που η προτεινόμενη λύση δεν τον/την ικανοποιεί, μπορεί να υποβάλει στη Γραμματεία του Τμήματος αίτημα επανεξέτασης του ζητήματος. Η Συνέλευση του Τμήματος αποφασίζει αν θα κάνει δεκτό το αίτημα επανεξέτασης.

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Προς
τη Γραμματεία του Τμήματος
Φυσικής, του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων

Επώνυμο:.....

Όνομα:.....

Πατρώνυμο:.....

Αριθμ. Μητρώου:.....

Κιν. τηλέφωνο:.....

e-mail:.....

Παρακαλούμε διατυπώστε με συντομία και σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή το παράπονό σας σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπαιδευτικές, διοικητικές, κλπ).

Δηλώνω ότι συναινώ ρητά και ανεπιφύλακτα στην επεξεργασία των προσωπικών μου δεδομένων για τον σκοπό διαχείρισης του παρόντος αιτήματός μου.

..... (σε περίπτωση που χρειάζεται περισσότερος χώρος, συνέχεια σε επόμενη σελίδα)

Ιωάννινα,

Ο/Η Αιτών/ούσα

(ονοματεπώνυμο & υπογραφή)